

Как задать вопрос

Если вам не удастся найти информацию в KBPublisher, воспользуйтесь функцией **Задать вопрос**. При вводе текста в поле **Вопрос/Комментарий**, в базе знаний выполняется автоматический поиск, и в результате отображаются статьи, которые могут содержать ответ на ваш вопрос. Если в списке статей отсутствует нужный ответ, то сформулируйте текст вопроса и нажмите кнопку **Отправить**. Ваш запрос отправится администратору базы знаний. Вопросы можно адресовать различным пользователям базы знаний. Для этого из выпадающего списка **Тема** выберите нужный раздел, к которому может относиться вопрос.

Подробная информация о настройке получателей вопросов от пользователей находится в следующих статьях:

- [Как назначить получателей email сообщений](#)
- [Как задать email для получения вопросов по теме](#)
- [Как добавить новую тему для обратной связи](#)

Быстрый ответ

Благодаря "подключению" вашей контактной формы с базой знаний посетители могут получить мгновенные ответы на вопросы, которые они обычно задают вам по электронной почте.

Когда пользователь нажимает кнопку **Задать вопрос** и начинает вводить текст вопроса в поле **Вопрос/Комментарий**, KBPublisher ищет статьи, которые могут содержать ответ на вопрос.

В результате в нижней части экрана под заголовком **Вам помогли эти ответы?** отображается пять статей, имеющих наибольшее количество совпадений.

Если пользователь вводит в поле больше слов, то список отображаемых статей меняется.

The screenshot shows the 'Задать вопрос' (Ask Question) form in KBPublisher. The form has a blue header with the title 'База знаний' and navigation icons. Below the header are tabs for 'База знаний', 'Новости', 'Загрузки', and 'Задать вопрос'. The main form area contains the following fields:

- * Тема:** A dropdown menu with 'Default / Not sure' selected.
- * Заголовок:** An empty text input field.
- * Вопрос / Комментарий:** A text input field containing 'Как создать пользователя'. A red arrow points to this field with the text 'Начните вводить свой вопрос'.
- Приложение:** A file upload section with 'Обзор...' and 'Файл не выбран'.

Below the form, a green box displays the message: 'Вам помогли эти ответы? Мы нашли некоторые статьи в нашей базе знаний, которые могут помочь ответить на Ваш вопрос:'. Below this, a yellow box shows search results for 'Добавление пользователя', including a brief description and a link to the 'Руководство пользователя v6.0 -> Начало работы'.

Как отключить быстрый ответ

Если вы предпочитаете стандартную форму обратной связи без функции быстрого ответа, то отключите ее в настройках. Для этого:

- Войдите в Панель администратора.
- Перейдите в раздел **Настройки**, откройте вкладку **Публичный раздел**.
- На вкладке **Общее** в секции **Обратная связь** снимите флаг **Включить "Быстрый ответ"**.

ID статьи: 131

Последнее обновление: 21 июл., 2019

Обновлено от: Черевко Ю.

Ревизия: 7

Руководство пользователя v8.0 -> Обратная связь -> Быстрый вопрос, быстрый ответ

<https://www.kbpublisher.com/ru/kb/entry/131/>